



# MUITO + GESTÃO

**Anais da Semana Científica e de Extensão**

Escola de Negócios - Univali  
Curso de Administração  
Campus de Itajaí

## **MELHORIA PARA OS PROCESSOS DE ATENDIMENTO A REQUERENTES DE PASSAPORTE PELO DEPARTAMENTO DA POLÍCIA FEDERAL – DPF: ITAJAÍ/SC**

Ana Paula Ribeiro da Costa<sup>1</sup>

Lígia Ghisi<sup>2</sup>

### **RESUMO**

O diagnóstico atual do país está muito comprometedor, pelos desafios da crise política e econômica, no qual, vários segmentos do mercado brasileiro estão sendo afetados, mas, o setor de passaporte é estimulado pelo crescimento das necessidades baseada em viagens turísticas, estudos, trabalhos entre outros motivos e com isso a necessidade de melhorias contínuas no atendimento prestado, aplicando conceitos e métodos na estrutura, fortalecendo o processo organizacional. Sendo assim, este trabalho apresenta a utilização de uma técnica de avaliação da qualidade em serviços para a melhoria nos processos. Tem como objetivo analisar a situação dos processos de atendimento ao requerente de passaporte do posto, desde o momento em que o requerente faz o cadastro no site até o momento da entrega do passaporte, resultando no aumento da produtividade e da satisfação dos usuários. Para tanto, participaram da pesquisa 180 requerente e 8 funcionários. Utilizou-se o modelo de proposição de planos com abordagem quali-quantitativa, e o levantamento dos dados foi realizado por meio de questionário e observação. Os resultados apresentam a percepção dos requerentes e funcionários de acordo com os indicadores do método SERVQUAL. Como ponto forte tem-se a Presteza e como ponto fraco a Tangibilidade. Acredita-se que este trabalho buscou oportunizar a excelência do atendimento no serviço público.

Palavras-chave: SERVQUAL. Qualidade no atendimento. Melhoria contínua.

---

<sup>1</sup> Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Itajaí/SC. [aulinha2004@live.com](mailto:aulinha2004@live.com)

<sup>2</sup> Profª. MSc. Orientadora, UNIVALI – Campus Itajaí/SC. [ligia@univali.br](mailto:ligia@univali.br)